

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
проф. Герасименко В.Г.
“ ” 2018 р.

ВИПУСКНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 Туризм

за темою:
Напрями підвищення ефективності управління готелем

Виконавець

студентка центру заочної форми навчання

Машкерук Світлана Олегівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник

к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Нездоймінов С.Г.

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2018

ЗМІСТ

	стр.
ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. Науково-теоретичні основи ефективності управління підприємством готельної сфери	6
1.1. Теоретичні основи ефективності управління в готельному господарстві	6
1.2. Поняття «ефективність» та його визначення	10
1.3. Методи управління діяльністю готелю	20
РОЗДІЛ 2. Аналіз господарської діяльності готелю «Лермонтовський»	30
2.1. Загальна характеристика готелю.....	30
2.2. Аналіз організаційної структури управління та фінансово-господарської діяльності готелю.....	35
2.3. SWOT аналіз готелю «Лермонтовський»	43
РОЗДІЛ 3. Напрями підвищення ефективності управління діяльністю готелю «Лермонтовський».....	48
3.1. Формування заходів підвищення лояльності споживачів готельних послуг.....	48
3.2. Обґрунтування впровадження заходів лояльності споживачів послуг готелю «Лермонтовський»	58
ВИСНОВКИ.....	65
Список використаних джерел	67

ВСТУП

Поняття «готель» як похідне від латинського «hospitals» означає гостинність, тобто підприємства, яке надає людям, що знаходяться поза домом, комплекс послуг, найважливішим серед яких в однаковій мірі є послуги розміщення і харчування.

У радянський період готельний та ресторанний бізнес стояв на одному з перших місць по прибутковості. Люди володіли грошовими коштами для подорожей, а значить і для проживання в готелях. Великим мінусом тих років була низька якість і культура обслуговування. З переходом на ринкову економіку економічний стан людей і країни загалом погіршився, багато готелів прийшли в занепад і залишилися лише ті, які хоч якось змогли перебудуватися. В даний час, на тлі загального підйому економіки, туризм відроджується. Готелі знову стають затребуваними. Але разом з тим, до них пред'являються більш жорсткі вимоги, що стосуються не тільки комфортність номерів, надання широкого спектру додаткових послуг, а й до культури і якості обслуговування з боку персоналу.

Актуальність теми підтверджується гострою нестачею кваліфікованих кадрів, що відповідають вимогам ринку кадрів, підприємствам сфери туризму.

Успіх будь-якої організації все більше залежить від кваліфікації та компетенції її співробітників.

Готельний бізнес унікальний тим, що службовці - це частина готельного продукту. Весь персонал готелю - і порт'є на реєстрації, і офіціант, обслуговуючий за сніданком, і швейцар біля парадного під'їзду, і покоївка, і директор прикладають всіх зусиль, щоб гість залишився задоволений і знову повернувся в готель. Їхнє ставлення, зовнішній вигляд, готовність виконати будь-яке прохання гостя формує загальне враження про готелі. Будь-який працівник повинен вірити, що його власне якість

обслуговування - таке, якого чекає від нього гість, - є найважливішим завданням в роботі.

Основна мета роботи полягає в теоретичному обґрунтуванні та розробці пріоритетних напрямків підвищення ефективності управління в готелі «Лермонтовський» (м. Одеса). Досягнення поставленої мети роботи передбачає вирішення таких основних завдань:

- 1) провести дослідження теоретичних основ ефективності управління в готельному підприємстві;
- 2) проаналізувати наукові підходи щодо поняття «ефективність» та його визначення;
- 3) розглянути методи управління діяльністю готелю;
- 4) надати загальну характеристику готелю;
- 5) проаналізувати організаційну структуру управління та фінансово-господарську діяльність готелю;
- 6) провести SWOT аналіз готелю;
- 7) сформулювати заходи підвищення лояльності споживачів готельних послуг готелю «Лермонтовський»;
- 8) обґрунтувати впровадження заходів лояльності споживачів послуг готелю «Лермонтовський».

Об'єктом дослідження є процес підвищення ефективності управління готелю.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів розробки заходів щодо підвищення ефективності управління готелю.

Теоретичною основою роботи є праці вітчизняних і зарубіжних вчених, що представляють різні наукові та прикладні дослідження в області теорії управління, організації готельного господарства, теорії регіональної економіки, державного регулювання малого бізнесу, концептуальних основ створення і розвитку підприємницьких структур.

Методологічною основою роботи є загальнонаукові методи пізнання: системний підхід до вивчення економічних відносин, діалектичне вивчення економічної сутності предмета дослідження, методи кількісного, якісного, факторного аналізу, економіко-математичне моделювання, методи абстрактно-логічного і емпіричного пізнання, спостереження і порівняння, графічний, метод статистичного аналізу, групування та узагальнення даних, метод експертних оцінок та інші.

Інформаційною базою роботи є закони України, Укази Президента України, Постанови Уряду України, інші нормативно-правові акти, інструктивні та методичні матеріали галузевої приналежності. В роботі використовувалися матеріали наукових монографій, інформаційні матеріали науково-практичних конференцій і семінарів, періодичних видань, аналітичної та фінансової звітності готелю «Лермонтовський», збірники та довідники служби державної статистики, тематична довідкова література, галузева інформація, інформаційні ресурси мережі Інтернет.

Структура роботи обумовлена предметом, метою і завданнями дослідження. Робота складається з вступу, трьох розділів і висновків.

Вступ розкриває актуальність, визначає ступінь наукової розробки теми, об'єкт, предмет, мета, завдання та методи дослідження, розкриває теоретичну і практичну значимість роботи. У першому розділі розглядаються науково-теоретичні аспекти управління та його ефективності в сфері гостинності. У другому розділі проводиться аналіз організаційної структури та фінансово-господарської діяльності готелю. Третя глава присвячена розробці заходів щодо підвищення ефективності управління діяльністю готелю «Лермонтовський».

ВИСНОВКИ

У випускній роботі здійснено обґрунтування науково-теоретичних та надано практичні рекомендації щодо підвищення ефективності управління підприємством готельного господарства. За результатами проведеного дослідження сформульовано такі висновки:

1. Узагальнено теоретичні підходи до визначення сутності понять «управління», «ефективність управління» в сфері готельного господарства. Ці два розглянутих поняття тісно взаємопов'язані між собою. Для підприємств готельного бізнесу характерна висока ступінь конкуренції. Для того, щоб функціонувати в таких умовах, підприємства повинні бути економічно ефективними. Багато в чому, забезпечити цю ефективність допоможуть сучасні методи та технології управління, якими готельне підприємство володіє.

2. Визначено, що ефективне управління відповідає меті і стратегії готелю. Ефективна діяльність з управління повинна бути своєчасною, що вимагає вибору найбільш вдалого моменту для її початку, оптимальної послідовності окремих етапів, виключення невиправданих перерв і втрат часу. Важливість врахування цих обставин в умовах постійного ускладнення господарських процесів важко переоцінити. Найважливішими умовами ефективності управління сьогодні є використання новітніх інформаційних і управлінських технологій, максимальна автоматизація та комп'ютеризація ділових процесів. Ефективна управлінська діяльність у готельному підприємстві, – це узагальнююча характеристика стійкості підприємства.

3. Встановлено, що основою методів управління в готелі виступають організаційні відносини, що становлять частину механізму управління. Діяльність з управління готельним підприємством неможлива без розумного застосування адміністративних методів. З їх допомогою формуються основні системи управління в сфері послуг у вигляді її стійких

зв'язків і відносин, положень, що передбачають права і відповідальність підрозділів апарату управління, окремих працівників.

4. Здійснено аналіз господарської діяльності готелю. Виробнича діяльність готелю «Лермонтовський» є рентабельною. Для покриття загальних витрат використовується незначна частина доходу. Чистий прибуток за 2016 р. склав 5114,9 тис. грн., а за 2017 - 5767,3 тис. грн.

5. За результатами SWOT – аналізу встановлено, що окрім сильних сторін, готель має також велику кількість слабких сторін, які негативно впливають на діяльність усіх підрозділів готелю. В умовах глобальної конкуренції найбільш реальним засобом існування будь-якого підприємства готельного господарства є реалізація стратегії сталого розвитку на основі інтегрованого, комплексного механізму управління підприємством, орієнтованого на побудову довготермінових відносин зі споживачами.

6. Запропоновано заходи формування лояльності споживачів готельних послуг на засадах маркетингу відносин у готелі «Лермонтовський». Заходи лояльності, нами визначено як комплекс маркетингових інструментів для ефективного управління готелем. Запропонована програма дозволяє збільшити частку постійних клієнтів і поліпшити фінансові показники готелю.

7. Розроблено пропозиції щодо впровадження дисконтної системи в готелі «Лермонтовський». Розраховано економічний ефект запропонованого заходу. За результатами розрахунків, на кожен вкладений 1 грн. у проект впровадження заходів лояльності клієнтів, готель «Лермонтовський» одержить 1,67 грн. чистого прибутку при терміні окупності 1,8 року.

Наведені результати дослідження дозволяють зробити загальний висновок про те, що заходи програми лояльності, що запропоновані у роботі, направлені на підвищення ефективності управління готелем.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Лойко О.Т. Туризм і готельне господарство. Навчальний посібник . – Видавництво ТПУ, 2005. – 152 с.
2. Наказ Державної туристичної адміністрації України «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» № 19: станом на 12.11.2010 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04>.
3. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. – [Чинний від 2008-01-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 36 с. – (Національний стандарт України).
4. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства. Навчальний посібник. - М.: Видавництво РДЛ, 2006. - 328 с.
5. Гірняк О. М., Лазановський П. П. «Менеджмент: теоретичні основи і практикум»: навчальний посібник, К: «Магнолія плюс», Львів 2003.- 217с.
6. Дубодєлова А.В., Л.С. Лісовська, А.О. Система управління якістю обслуговування клієнтів готельного підприємства. К: 2013. - 294 с.
7. Нездойминов С. Г. Конкурентные преимущества в гостиничном бизнесе / С. Г. Нездойминов, О. Г. Феофанова // Актуальні питання економічних наук: збірник матеріалів VIII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 9-10 жовтня 2015 року) / Східноукраїнський інститут економіки та управління. У 2-х частинах. – Запоріжжя: ГО «СІЕУ», 2015. – Ч. 1. – С. 51–54.
8. Петухова С.В., Чередникова Л.Є., Шеметов П.В. Менеджмент: управління організаційними системами: навчальний посібник - Москва: Видавництво: «Омега-Л», 2007.- 212 с.
9. Мальська М. Готельний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник / М. Мальська, І. Пандяк. – К. : Центр навчальної літератури, 2009. – 472 с.

10. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: підручник. - К.: Кондор, 2009. - 213с.
11. Білецька І. М. Світовий досвід та вітчизняна практика класифікації та стандартизації готельних послуг / І. М. Білецька, І. О. Іващук / Інноваційна економіка: Всеукраїнський науково-виробничий журнал. Вип. №1 (39). – Тернопіль: ТАЙП, 2013. – С. 174-180.
12. Дорофєєв В.Д., Шмельова А.М., Шестопол Н.Ю. Менеджмент: навчальний посібник.— М.: ИНФРА — М, 2008.-289 с.
13. Александрова С.А. Конспект лекцій з курсу «Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного господарства» (для студентів 2 курсу денної та заочної форм навчання напряму підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім.О. М. Бекетова, 2016. – 86 с.
14. Папирян, Г.А. Менеджмент в індустрії гостинності: (готелі та ресторани) / Г.А. Папирян. - М.: Економіка, 2011. - 503 с.
15. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак – К.: КНТЕУ, 2006. – 324 с.
16. Вакуленко Т.В. Сучасні аспекти управління персоналом на підприємствах готельного господарства. Економічні науки. - 2013. - № 5. - С. 113-117.
17. Александрова С.А. Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова – 2016. - 312 с.
18. Милашко О. Г. Статистичний аналіз стану та розвитку підприємств готельного господарства Одеської області / О. Г. Милашко // Науковий вісник Одеського державного економічного університету. Вип. 13 (114). – Одеса: ОДЕУ, 2010. – С. 143-150.
19. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : підручник / Т. Г. Сокол. – К. : Альтерпрес, 2009. – 447 с.

20. Браймер Роберт. Основи управління в індустрії гостинності: [пер. з англ.] / Браймер Роберт. – М.: Аспект-Пресс, 1995. – 245 с.
21. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учебное пособие / С. И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
22. Нездоймінов С. Г. Роль персоналу в забезпеченні якості готельних послуг / С. Г. Нездоймінов, А. В. Бурдіяк // Економіка, управління, фінанси: теорія і практика. Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 9-10 жовтня 2015 року). – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. – С. 31–34.
23. Сучасні технології управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом: Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції 24 вересня 2010 р. – Укл.: Перепадя Ф.Л., Авдан О.Г., Соколова К.О., Черненко Г.С.; За заг. редакцією к.е.н., доцента Мацуки В.М. – Маріуполь: МДГУ, 2010. – 306 с.
26. Гусєва О. В. Міжнародний досвід створення готельних підприємств малої місткості / О. В. Гусєва // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка». Вип. 33. Ч. 3. – Ужгород: УжНУ, 2011. – С. 69-74.
27. Готелі та санаторії в Україні. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://uahotels.info/regions/Odessa-Oblast/hotel3/3-star/>
28. Відомості про готелі України на Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://booking.com>.
29. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг : навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 244 с.
30. Методичні вказівки до виконання курсової роботи з дисципліни «Аналіз діяльності підприємств туристської індустрії» (для студентів 4 і 5 курсів усіх форм навчання, освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» напряму підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа, 6.140103 –

Туризм) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. Н. М. Влащенко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 29 с.

31. Галасюк С. С. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія / С. С. Галасюк, О. В. Шикіна. – Одеса: Атлант, 2015. – 279 с.

32. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко; за ред. О. М. Головка. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.

33. Морозов М.А. Інформаційні технології в соціально-культурному сервісі і туризмі: підручник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - М.: Академія, 2002. - 345 с.

34. Гуляєв В.Г. Нові інформаційні технології в туризмі. - М.: «Видавництво ПРИОР», 1999. – 59 с.

35. Гудзовата О. О. Автоматизовані системи управління" підприємствами ресторанного бізнесу / О.О. Гудзовата // Торгівля, комерція, підприємництво / Збірник наукових праць. - Вип.14. - Львів: ЛКА, 2012. - С.202.

36. Плотникова Н. І. Комплексна автоматизація турбізнесу. Інформаційні технології в сфері гостинності: Навчальний методичний посібник. - М.: Радянський спорт, 2001. - С.170-208.

38. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія / С. В. Мельниченко. - К.: Київ. нац. торг. - екон. ун-т, 2008. - 494 с.

39. Ансофф І. Стратегічне управління / І. Ансофф. - М.: Економіка, 1989. - 285 с.

40. Андреев А.Г. Лояльный потребитель — основа долгосрочного конкурентного преимущества компании / Маркетинг и маркетинговые исследования. — 2003. - № 2. — С. 16.

41. Цысарь А.В. Лояльность покупателей: основные определения, методы измерения, способы управления / Маркетинг и маркетинговые исследования. — 2002. — с. 57
42. Шканова О. Маркетинг послуг: Навчальний посібник/ Олена Шканова,. - К.: Кондор, 2003. - 302 с.
43. Основи рекреалогії (економіко-екологічний та маркетинговий аспект): навч. посіб. / І. О. Гродзинська, С. Г. Нездойминов, О. В. Гусєва, А. В. Замкова. – Київ: Центр учбової літератури, 2014. – 264 с.
44. Нездойминов С. Г. Малый бизнес гостеприимства в контексте развития социального предпринимательства / С. Г. Нездойминов, О. В. Шикина // Journal Association 1901 SEPIKE. – 2016. – № 15. – С. 118-121.